

Qual è la causa dei disservizi riscontrati dagli utenti in modo massiccio nel corso della passata stagione e all'inizio della corrente?

Ogni qualvolta viene introdotta una nuova tecnologia si verifica una fase iniziale – del tutto fisiologica - di assestamento culturale e di conoscenza, oltre che meramente tecnologica.

L'affermazione del live streaming per gli eventi sportivi è un percorso inarrestabile, già in atto. In questo ambizioso processo di digitalizzazione, Dazn ricopre il ruolo di apripista: lo stiamo affrontando con grandi risorse, umane e finanziarie.

Il live streaming di eventi sportivi in diretta rappresenta una modalità di fruizione dei contenuti totalmente differente dalla televisione tradizionale ed anche dalla fruizione di contenuti on demand in streaming. Dopo l'assegnazione dei diritti, in soli tre mesi, per la prima volta in assoluto, è stato introdotto in Italia di un servizio di streaming live di portata nazionale. Una partita di Serie A, quindi, è uno stress test per tutte le realtà che, ognuna con il proprio ruolo, partecipano alla trasmissione.

La visione dipende, infatti, dal contributo di una serie di attori: lo spettatore con la sua conoscenza digitale (con i device come la tv, la natura dell'abbonamento di connettività, le modalità di utilizzo della connettività ed in particolare il wi-fi); i fornitori di connettività; i gestori di specifiche infrastrutture di distribuzione dei contenuti video; la App e chi la gestisce. Questi ultimi siamo noi: DAZN gestisce la App a valle di tutto questo processo. Siamo consapevoli che l'interfaccia che il cliente vede è la nostra e ci prendiamo le nostre responsabilità ma siamo convinti che innovare modi ed abitudini consolidati da decenni richieda l'impegno e lo sforzo di tutti.

Andando nello specifico dei disservizi: all'inizio della passata stagione (2021/2022), sono stati registrati solo in occasione di tre partite di inizio campionato e, in due casi, sono stati dovuti a un picco di traffico sulle CDN di un nostro partner e solamente in un caso ai sistemi IT di DAZN.

Per quanto riguarda l'inizio di questa stagione, invece, come abbiamo per altro già avuto modo di spiegare, non si è mai trattato di un problema di rete o connessione – che, al contrario, hanno performato molto bene - ma di problematiche di accesso all'account del tutto non prevedibili e relative ai processi di autenticazione e login, e comunque relativamente solo ad alcune partite della prima giornata calcistica.

In tutti questi casi abbiamo provveduto, comunque, oltre a scusarci con i nostri clienti come doveroso, a rimborsarli in tempi rapidissimi. In riferimento all'attuale stagione la misura dell'indennizzo, in conformità a quanto previsto dalla delibera AGCOM, è stata pari al 25% del canone mensile pagato da ciascun cliente secondo il proprio profilo di abbonamento. Non solo, proprio in ragione della straordinarietà dell'evento, Dazn proattivamente ha rimborsato un ulteriore 25%, pari alla fruizione gratuita di una giornata di campionato.

Come mai molti utenti hanno continuato a lamentare disservizi anche dopo la seconda giornata di campionato?

Il problema si è verificato esclusivamente durante alcune partite della prima giornata del Campionato in corso.

A partire dalle ultime partite della prima giornata sono stati registrati da Auditel ascolti che variano tra i 5 ed i 6 milioni di spettatori; a fronte di una così massiccia visione non abbiamo registrato disservizi generalizzati ma solo alcuni casi – in percentuale del tutto fisiologica - che sono stati gestiti ed indirizziamo con un piano di miglioramento continuo.

Mensilmente, solo in Italia, vengono trasmessi in piattaforma 500 eventi in diretta. Parliamo, comunque, di un numero di situazioni che rende l'aggettivo "massiccio" non corretto a rappresentare la realtà. L'obiettivo a cui puntiamo, comunque, è minimizzarla fino ad annullarla.

Tutto questo anche grazie sia ad una strutturata e mirata cooperazione con i fornitori di connettività sia alla efficace implementazione di quanto previsto dal regolatore in materia di trasparenza informativa ed assistenza ai clienti sia, infine, agli investimenti realizzati autonomamente da DAZN per rafforzare ed ulteriormente migliorare la propria piattaforma e il proprio servizio.

I disservizi sono da addebitare alla rete internet italiana o alla piattaforma Dazn?

Abbiamo spiegato che l'introduzione di questa nuova modalità di visione di eventi sportivi richiede una fase di naturale assestamento e che gli incidenti che si sono verificati hanno avuto cause specifiche, individuate e risolte: non si tratta quindi di addebiti da fare a DAZN o alla rete italiana.

La rete italiana, sia fissa che mobile, ha retto come rilevato anche da AGCOM e la App ha consentito e consente, come sopra ricordato, una fruizione a circa 5/6 milioni di spettatori durante ciascuna giornata di Campionato anche in momenti di fruizione prevalentemente in mobilità come nel periodo estivo.

Il calcio in streaming è quindi da considerare un acceleratore della domanda di servizi a banda larga e della promozione della cultura digitale: AGCOM stessa lo cita, insieme ai cambiamenti imposti dalla pandemia, come driver della domanda di banda ultralarga in uno dei suoi recenti documenti (allegato B alla delibera 337/22/cons, pagina 18). Basti usare un semplice indicatore: dal marzo 2021 a marzo 2022 il numero delle linee ultra broadband in Italia è cresciuto di circa 1,5 milioni (fonte Osservatorio AGCOM).

Come mai Dazn ha scelto Tim come partner e quale è stato il ruolo di Tim nella determinazione dell'offerta presentata alla Lega di serie A?

E' Dazn ad aver acquisito i diritti per trasmettere tutta la Serie A in Italia dal 2021 al 2024, investendo 840 milioni a stagione per un totale di circa 2,5 miliardi.

L'accordo stretto con TIM è di distribuzione. Le telco giocano, per loro natura, un ruolo cruciale per i servizi di streaming, live e on demand, e continueranno a giocarlo. Rappresentano un attore importante della filiera esperienziale che vive il nostro cliente che va dal campo al dispositivo. TIM, oltre ad essere il principale player di mercato, è anche un importante aggregatore e fornitore di contenuti con TIM Vision.

Si tratta di un modello di distribuzione tipico del mondo OTT già implementato da Dazn in Giappone (Docomo), in Germania (Vodafone e Deutsche Telekom) e anche in Spagna (Movistar, Masmovil e Orange).

Qual è la quota pagata da Dazn per i diritti di Serie A e quale quella di Tim?

E' Dazn ad aver acquisito i diritti per trasmettere tutta la Serie A in Italia dal 2021 al 2024, investendo 840 milioni a stagione per un totale di circa 2,5 miliardi.

Non condividiamo informazioni confidenziali relative agli accordi commerciali che stringiamo, il valore dell'accordo di distribuzione siglato con TIM rimane pertanto confidenziale.